

tendas



Máis de 600 tendas de nova xeración

"O modelo de atención ao cliente 'contigo' pretende consolidar o cliente como eixo central de todas as nosas decisións".

Rosa Carabel | DIRECTORA XERAL DE REDE COMERCIAL
memoria.eroski.es/gl/tendas



EROSKI continuou un ano máis co seu proceso de remodelación de tendas ao modelo comercial "contigo", poñendo foco especial na renovación das tendas de Baleares durante este 2017 e nos exercicios posteriores.

Os investimentos da cooperativa estiveron concentrados na reforma das tendas e, ao final de 2017 e tras un investimento superior aos 300 millóns de euros durante os últimos catro anos, son xa máis de 600 os establecementos de nova xeración, 570 deles supermercados. Estas tendas concéntranse principalmente na franxa norte da península, onde EROSKI mantén unha sólida posición no mercado da distribución.

A relevante transformación da rede cara a tendas de nova xeración traducíuse, ata o día de hoxe, na creación de 1.155 novos postos de traballo e que as vendas, nestes centros, superen xa o 65% das vendas totais.

EROSKI deu un forte impulso á transformación dixital, coa renovación da súa tenda en liña e o desenvolvemento de novos servizos para ofrecer unha experiencia multicanle e completa ao cliente que permita facer a compra desde calquera dispositivo e recibila na casa no menor tempo posible.

Ademais, durante este ano seguimos desenvolvendo os puntos de recollida para as compras en liña, baixo as modalidades de "Click & Drive" e "Click & Collect". Na actualidade, contamos con media centena de centros que dispoñen destes puntos de entrega.

As nosas tendas 'contigo' son o centro da relación cos clientes. Son o lugar no que nos relacionamos directamente con eles para subministrarlles unha gran oferta nas mellores condicións de prezo, calidade e servizo.

Contamos cunha rede comercial de **máis de 1.651 establecementos**

Temos **negocios de diversificación** como gasolineras, ópticas, oficinas de viaxes e tendas de equipamento deportivo

600 tendas de nova xeración que supuxeron **1.155 novos empregos**

Máis do 40% da rede comercial alimentaria transformada, cun investimento de 300 millóns de euros

A **zona Norte e Baleares**, zonas estratéxicas para a compañía

Máis de **55 novas franquías** en 2017

Forte impulso de EROSKI á **transformación dixital para mellorar a experiencia de compra** do cliente

Premio ao **Mellor Supermercado en liña**

Apostamos por un modelo multicanle

EROSKI conta, desde o ano 2000, cun supermercado en liña que foi evolucionando co tempo e as necesidades dos clientes. En 2017, EROSKI presentou unha nova plataforma en liña moito máis rápida, sinxela e accesible a todos os clientes.

O novo supermercado en liña está adaptado ás necesidades do consumidor de hoxe, onde poder mercar desde calquera dispositivo electrónico sen necesidade de descargar unha APP, con facilitadores de compra (últimos pedidos, listaxes, compras habituais...) e con filtros despregados para localizar facilmente os produtos de xeito que os consumidores poidan comezar a súa compra de xeito sinxelo con só entrar na web.

A experiencia de EROSKI e a confianza dos seus consumidores e consumidoras na marca fan que a compra de produtos frescos estea presente no 80% dos produtos en liña, moi por riba da media do sector, no que a venda de frescos en liña non acaba de despegar. A calidade do produto fresco local e o compromiso de EROSKI coa alimentación saudable fai que sexamos pioneiros neste ámbito cunha oferta moi ampla.

- Máis de 15.000 referencias de produtos de alimentación e frescos en liña.
- 80% dos pedidos conteñen produtos frescos.
- Desenvolvemos unha compra intuitiva, rápida e sinxela que pode realizarse nas mellores condicións de comodidade, seguridade e garantía de calidade.
- Premio ao mellor supermercado en liña do ano.



Premio ao mellor súper en liña

Os consumidores recoñecen a renovación da nosa plataforma dixital e premian o noso traballo. Así, a nosa tenda en liña foi elixida como o mellor supermercado en liña do ano nos premios Comercio do Ano 2017-2018, celebrados en Barcelona. EROSKI alzouse co galardón 'WebShop do ano' na categoría de supermercados en liña.

Premio á mellor transformación dixital

A axencia de viaxes de EROSKI, Travel Air, recibiu tamén o premio Open Awards 2017 na categoría de Mellor transformación dixital de Gran Empresa polo seu innovador proxecto de dixitalización integral. Travel Air abordou a transformación da súa estrutura de traballo analóxica de máis de 20 anos nunha totalmente dixital e converteuse na primeira empresa do sector en eliminar por completo o papel.

Click&Collect e Click&Drive: máis puntos de recollida

Concluímos 2017 cun total de 49 puntos de entrega de pedidos realizados no súper en liña. De todos eles, 18 corresponden ao modelo "Click&Drive" que permite ao cliente recoller o seu pedido en liña sen baixar do coche nun punto próximo ás vías de grande tráfico e os outros 31 corresponden ao modelo "Click&Collect", situados en áreas urbanas de alto tránsito peonil, onde o cliente pode recoller a súa compra xa embolsada sen colas nin esperas.

Estas novas modalidades de recollida dos pedidos en liña permiten aos consumidores e consumidoras faceren os seus pedidos en calquera momento a través da Web ou a App e recollelo no mesmo día co seu vehículo ou a pé de camiño á casa.

Os novos avances cara a onmicanle provocan que os clientes do supermercado en liña sigan aumentando e que cada vez teñan maior presenza os produtos frescos, unha das retencias iniciais dos clientes que parece superada.



Hipermercados

A rede de hipermercados de EROSKI está composta actualmente por 61 centros, tres dos cales funcionan en réxime de franquía repartidos ao longo de 14 comunidades autónomas.

EROSKI ampliou ao longo do 2017 a súa rede de hipermercados franqueados coa apertura dun hipermercado en réxime de franquía en Melilla e a transferencia ao modelo de franquía dun hipermercado en Elche, cuxa transformación ao modelo "contigo" abordara en setembro.

Esta estratexia de estender aos hipermercados a fórmula de franquía, coa que EROSKI traballa no formato supermercados desde hai máis de 30 anos, englobase dentro dos plans da cooperativa para os próximos exercicios, que pon un especial foco na competitividade e a adaptación das súas tendas a cada un dos mercados onde desenvolve a súa actividade. Son xa tres as experiencias da franquía de hipermercados, o que permite ampliar os formatos de establecemento que EROSKI ofrece aos franqueados, ampliando o abano de insignias franqueadas desde o supermercado de proximidade ata o hipermercado.

Supermercados

Expandimos o noso modelo de negocio diferenciador

Na actualidade, EROSKI conta con 1.279 supermercados. Durante os últimos anos, impulsou a apertura de franquías e os seus investimentos estiveron focalizados na transformación da súa rede de tendas ao modelo "contigo", ata acadar as 570 tendas de nova xeración. En 2017, a cooperativa retoma o investimento en aperturas propias coa inauguración de 3 supermercados no País Vasco e con media ducia de proxectos en curso que verán a luz a finais do 2018. O plan de aperturas propias concentrárase na zona norte e leste da península, desde Galicia ata Cataluña e as Illas Baleares, rexións onde EROSKI conta cunha posición moi recoñecida polo consumidor e representa arredor dun 18% de cota de mercado.

En 2017, a cooperativa seguiu estendendo a súa rede de franquías coa apertura de 55 novos establecementos franqueados. As inauguracións, que supuxeron un investimento de 12,95 millóns de euros, xeraron 507 postos de traballo. Estas aperturas representan, xunto coa transformación emprendida na súa rede de tendas propias, un forte impulso á expansión do modelo comercial "contigo", que define a nova xeración de tendas EROSKI e que guía todas as aperturas de franquías da insignia.

Cataluña é a comunidade autónoma onde tivo lugar o maior número de aperturas, con 18 novos establecementos franqueados. Séguenlle o País Vasco e Baleares con 7 e 5 novas franquías, respectivamente. As restantes tendas franqueadas inauguráronse en Andalucía (4), Galicia (4), Andorra (3), Extremadura (3), Madrid (2), Navarra (2) e Aragón, Castela-A Mancha, Castela e León, Melilla, Cantabria, Comunidade Valenciana e A Rioxa, todas elas cunha inauguración.

EROSKI mantén a alta taxa de aperturas de franquías de anos anteriores e que ofrece un balance de máis de 267 inauguracións nos últimos catro exercicios. Así, continúa expandindo a súa rede franqueada co foco posto en Andalucía, Madrid, Castela-A Mancha, Extremadura e Levante, de cara aos próximos anos.

- As vendas da rede de franquías EROSKI medraron un 7% o pasado exercicio.
- As aperturas supuxeron un investimento de case 13 millóns de euros.
- As inauguracións xeraron máis de 500 postos de traballo.
- EROSKI inaugurou o pasado ano dous hipermercados franqueados, en Melilla e Elche, e 53 supermercados franqueados.
- O modelo de franquía de EROSKI foi galardoado en 2017 co premio á Mellor Franquía de Comercio de España e o premio fifSUR á franquía destacada no sector Comercio.
- A cooperativa ampliou o seu abano de formatos comerciais con novas tendas de conveniencia RAPID.



Buscamos aliados para impulsar as franquías

Durante 2017, EROSKI pechou diversos acordos de colaboración con diferentes entidades financeiras para promover o emprendemento a través do sistema de franquías. Unha das súas grandes apostas para expandir o modelo comercial 'contigo' en todas as súas rexións de interese e un xeito de levar a filosofía e os compromisos de EROSKI ao máximo número de fogares posibles:

- Cajasur puxo ao dispor dos franqueados de EROSKI unha liña de financiamento con condicións vantaxosas co obxectivo de cubrir as necesidades financeiras propias do seu negocio.
- Pola súa banda, Kutxabank ofrecerá unha completa gama de produtos financeiros con condicións vantaxosas aos actuais e futuros franqueados de EROSKI.



Coñeces o plan de aperturas de EROSKI?

A cooperativa acelera o ritmo dun intenso plan de aperturas de franquías baseado na súa cultura de autoxestión.
<https://vimeo.com/218769542>

Novo plan de expansión de RAPID

Dentro do seu plan de crecemento, EROSKI lanzou en 2016 unha nova insignia de tendas de conveniencia, RAPID. Trátase de pequenas tendas, arredor dos 150m², en áreas moi urbanas e zonas turísticas con alta densidade de poboación. As novas tendas RAPID ofrecen unha gama de 3.600 produtos, que inclúe alimentos frescos, froitas e verduras a granel, carne e peixe xa envasado, e contan con forno para ofrecer sempre pan acabado de enfiar. A súa variedade en alimentación, bebidas, drogaría e perfumaría componse con marcas líderes de fabricantes e a marca propia.

Está dirixido a todos aqueles grupos de poboación que precisan realizar compras de conveniencia, moitas veces para responder a necesidades non previstas. Durante os próximos anos prevé estender o modelo de tendas de conveniencia RAPID principalmente en Madrid, Andalucía, Baleares, Levante e Barcelona, que se sumarán ao intenso plan de aperturas de supermercados franqueados que acelerou durante os últimos anos. EROSKI conta, ademais, con convenios asinados con distintos bancos para apoiar os seus actuais e futuros franqueados con condicións vantaxosas de financiamento para abrir unha nova tenda e responder ás necesidades derivadas da súa actividade ordinaria.



Premio á mellor franquía de comercio

Por segunda ocasión, EROSKI, recibe o Premio á mellor franquía de comercio de España outorgado pola Asociación Española de Franquiciadores (AEF). O premio recoñece o novo modelo de expansión en franquía iniciado polo grupo hai xa tres anos. Durante este tempo, máis de 200 emprendedores e investidores confiaron na marca EROSKI e hoxe teñen un negocio de éxito nun sector básico como é o da alimentación.





CAPRABO, que xurdiu en Barcelona en 1959, é o supermercado máis antigo de España e a insignia de Grupo EROSKI en Cataluña desde 2007. Actualmente ten unha rede de 320 supermercados, situados no tecido urbano das zonas estratéxicas de Catalunya e en Navarra. Caprabo destaca pola súa innovación, calidade de servizo e personalización da oferta.

Medramos en Franquía

CAPRABO avanza coa súa expansión comercial a través do modelo de franquías, iniciada en 2010. O ano pasado inaugurou un supermercado en Granollers, outro en Barcelona e un terceiro, baixo o modelo Aliprox, en Hospitalet de Llobregat.

As familias no centro

O Compromiso Empresarial de Caprabo concéntrase na axuda ás familias, a través do seu Programa Benvindo Bebé; o fomento da alimentación saudable, co seu Programa Elixe Bo, Elixe San; as iniciativas Solidariedade e do coidado do Medio ambiente. Conta co Programa de Microdoazóns, polo que doa aos Bancos de Alimentos todos os produtos que diariamente deixan de ser aptos para a venda mais son aptos para o consumo.

Próximo a ti

Caprabo creou o primeiro mapa dixital de produtos de proximidade de Cataluña e convértese na primeira compañía de supermercados que desenvolve un mapa en liña con información detallada sobre os produtos agroalimentarios máis representativos e propios das 41 comarcas catalás.



VEGALSA EROSKI forma parte de Grupo EROSKI desde 1998 e é o referente na distribución comercial en Galicia. Actualmente desenvolve a súa actividade tamén nas comunidades limítrofes de Asturias e Castela e León, onde conta cunha forte implantación.

A aposta pola produción agroalimentaria local de calidade e o valor da súa orixe, unha constante en toda a traxectoria da compañía, dá un salto cualitativo coa campaña Aposta polos provedores locais, organizando ao longo do ano numerosos actos de promoción e posta en valor da calidade, sabor e orixe da mellor selección dos produtos da terra. Grazas a esta campaña, destináronse máis de 326 millóns de euros a compras de 909 provedores de Galicia, Asturias e Castela e León.

A alimentación saudable é outro dos obxectivos estratéxicos deste ano, sendo un bo exemplo diso a activación da iniciativa "Come Rico. Vive San", enmarcada no proxecto de alcance nacional "Prevención da Obesidade. Alixeira a túa Vida".

Ademais, realizouse unha firme aposta pola innovación para potenciar o e-commerce. Ampliáronse a 34 os centros de distribución con servizo a domicilio e de recollida en tenda. Dáse cobertura a domicilio a 9 de cada 10 fogares galegos.

Premios e recoñecementos:

- **Premio AGAFAN** polo apoio da compañía ás familias numerosas.
- **'Título de Excelencia Galega 2017'** da Asociación de Empresarios Galegos de Cataluña concedido a D. Ventura González Prieto pola súa traxectoria Empresarial.
- **Premio de Humana-Fundación Pueblo para Pueblo** a Vegalsa-Eroski polo seu compromiso coa responsabilidade social empresarial e a reutilización téxtil.
- **Premio "eWoman" negocio online** outorgado polo Grupo Faro de Vigo-La Opinión de A Coruña, recoñecemento á innovación a través dos desenvolvementos na web para comprar en liña www.eroski.es.

Negocios de diversificación

EROSKI conta actualmente con máis de 200 establecementos de diversificación entre axencias de viaxes, gasoleiras, tendas deportivas, ópticas e tendas para maioristas como cash and carry.



Viaxes EROSKI

EROSKI conta coa súa propia axencia de viaxes, Viajes EROSKI, e cunha división de viaxes de empresa, Travel Air. Na actualidade, viaxes EROSKI conta cunha rede comercial de 159 axencias, incluíndo Viatges Caprabo, en Cataluña, ademais das súas oficinas en liña www.viajesEROSKI.es e www.viatgescaprabo.com. Ademais, Viajes EROSKI conta cunha posición destacada nas viaxes de empresa e organización de congresos, con oficinas de atención exclusiva a empresas, a través da súa marca Travel Air. Travel Air conta con dezaseis centrais de atención exclusiva á empresa nas principais cidades, Madrid e Barcelona entre elas, sete implants, e unha división especializada na organización de convencións e congresos, Travel Air Events. Travel Air forma parte de GEBTA (Guild European Business Travel Agents) e ITP (Internacional Travel Partnership).



Ópticas

EROSKI dispón dunha cadea de 16 centros ópticos cos mellores profesionais, produtos, servizos e garantías. Nas súas ópticas ofrécese unha variada gama de produtos de calidade e deseño: gafas graduadas e de sol, lentes de contacto, líquidos e accesorios, etc. O mellor produto propio, as primeiras marcas do mercado e as últimas tendencias en exclusiva con múltiples vantaxes.



Forum Sport

FORUM SPORT é a insignia de deportes do Grupo EROSKI, conta actualmente con 59 tendas que inclúen dous outlets e unha franquía, ademais dunha plataforma en liña. Con 25 anos de experiencia na venda especializada de material deportivo e presente en 10 comunidades autónomas, a cadea mantén un ritmo de crecemento positivo. A súa rede comercial inclúe xa oito tendas Doers, especializadas en sneakers e roupa para mozos.

FORUM SPORT dá emprego a 850 persoas.



Gasoleiras

EROSKI pechou 2017 con 50 gasoleiras, situadas estratéxicamente xunto dos seus hipermercados e supermercados. As gasoleiras EROSKI manteñen a política da cooperativa de trasladar aos seus clientes os mellores prezos, facilidades de pagamento e descontos, de xeito que estes poidan encher o depósito nas mellores condicións posibles.